

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD-
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios –
ECACEN-**

Programa Especialización en Gestión Pública

Observaciones:

MONOGRAFÍA

La Responsabilidad Social en la Secretaria Distrital de Hacienda de Bogotá

**SANDRA LEONOR PÉREZ AVELLANEDA
CÓDIGO: 23.323.597**

**Bogotá, Colombia
2017**

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios –

ECACEN-

Programa Especialización en Gestión Pública

MONOGRAFÍA

La Responsabilidad Social en la Secretaria Distrital de Hacienda de Bogotá

SANDRA LEONOR PÉREZ AVELLANEDA
CÓDIGO: 23.323.597

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para obtener el título de
Especialista en Gestión Pública**

Asesor de proyecto
MBA. Hermes Heriberto Vargas Martínez
Administrador de empresas

Bogotá, Colombia
2017

Dedicatoria y Agradecimientos

A Dios por ser el guía y compañero de todos nuestros proyectos, a mis padres por fomentar la realización de mis sueños y formarme en un hogar fundamentado en el respeto y autonomía, a mis hermanos por ser apoyo incondicional, a mi hijita, gran tesoro, por su paciencia en mis momentos de ausencia, y, al amor de mi vida por su acompañamiento y comprensión.

Al cuerpo de docentes, y a los directores de proyecto por su conocimiento, aportes y orientación, para contribuir en mi formación para lograr mí objetivo.

Resumen

Las empresas en el mundo están sometidas a diferentes presiones que las han obligado a iniciar procesos de cambio en el manejo de sus paradigmas tradicionales y, en ese sentido, ha tomado fuerza el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el Distrito, por lo cual se vienen estudiando nuevas posibilidades de mejoramiento de la gestión administrativa en las entidades públicas de Bogotá y dentro de las múltiples opciones se ha observado la utilidad y pertinencia que tienen los temas de ética organizacional, responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, como herramientas para desarrollar modelos innovadores en la gestión pública.

Adicionalmente, como estrategia para el acercamiento al sector privado, y la posibilidad de generar alianzas público-privadas en el Distrito, se ha identificado la necesidad de conocer las perspectivas, y formas de gestión de los empresarios y utilizar nuevos esquemas de atracción de la empresa privada. Por esta razón se ha iniciado un proceso de comprensión de dichos esquemas y entre ellos se ha incluido el concepto de Responsabilidad Social Empresarial como un tema que permite ofrecer nuevos modelos de pensamiento integrado, favoreciendo el trabajo conjunto en pro del desarrollo social, económico y ambiental del Distrito.

Las motivaciones anteriores han dado paso a este documento que desarrolla la importancia de implementar el Sistema de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante SRSE) como Subsistema de Gestión en la Secretaría Distrital de Hacienda (en adelante SDH), partiendo de su origen, antecedentes, conceptualización, pasando por la descripción de los elementos fundamentales y lineamientos establecidos en la normatividad existente, con el fin que la SDH tenga elementos que conduzcan a su implementación. Esta información permite llegar a conclusiones donde se ha de mencionar los beneficios e importancia de su implementación y, cómo esta herramienta de gestión impacta en el quehacer de la SDH.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, Organizaciones sostenibles, Ética, Desarrollo sostenible, Transparencia, Derechos humanos, stakeholders (grupos de interés).

Abstract

The companies in the world are subject to different pressures that have forced them to initiate processes of change in the management of their traditional paradigms and, in this sense, the development of Corporate Social Responsibility (CSR) in the District has gained strength, which are being studied new possibilities for improving administrative management in public entities in Bogota and within the multiple options has been observed the usefulness and relevance of the issues of organizational ethics, corporate social responsibility and sustainability, as tools to develop innovative models in public management.

Additionally, as a strategy to approach the private sector, and the possibility of generating public-private partnerships in the District, it has been identified the need to know the perspectives, and forms of management of entrepreneurs and use new schemes of attraction of the company private For this reason, a process of understanding these schemes has been initiated and among them the concept of Corporate Social Responsibility has been included as a subject that allows offering new models of integrated thinking, favoring joint work in favor of social, economic and environmental development. from District.

The above motivations have given way to this document that develops the importance of implementing the Corporate Social Responsibility System (hereinafter SRSE) as a Management Subsystem in the District Treasury Department (hereinafter SDH), starting from its origin, background, conceptualization , and going through the description of the fundamental elements and guidelines established in the existing regulations, so that the SDH has elements that lead to its implementation, allowing reaching conclusions where the benefits and importance of its implementation must be mentioned and, how this management tool impacts the work of the secretariat.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Sustainable organizations, Ethics, sustainable development, transparency, human rights, stakeholders (interest groups).

TABLA DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	8-14
TÍTULO	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15-17
1.1.Importancia de la investigación	17-20
1.2.Planteamiento del problema	21
1.3.Presentación de alternativas para superar la situación actual	21
1.4.Formulación del Problema	12
1.5.Sistematización del Problema	23
1.6.Justificación de la Investigación	24
1.7.Alcances y límites de la investigación	25
1.8.Objetivos	26
2. MARCO DE REFERENCIA	17
2.1.Marco teórico	27-33
2.2.Marco Conceptual	33-36
2.3.Marco Legal	37-43
2.4.Marco Espacial	44
3. PROCESO METODOLOGICO	44
4. HIPÓTESIS	45
5. BENEFICIOS PARA LA SDH	46-47
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48-51
6.1.CONCLUSIONES	48
7. RECOMENDACIONES	49-51
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52-53

INDICE DE FIGURAS

		Página
Figura 1.	Ejes de la Responsabilidad Social Empresarial	34
Figura 2.	Normatividad técnica asociada a la responsabilidad social	37

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Encuesta Aplicada	30-32
	Resultados de la encuesta	32-36

INDICE DE GRÁFICOS – Anexo 1 Encuesta aplicada RSE

		Página
Gráfico 1.	MUESTRA CONSULTADA	5
Gráfico 2.	PERSONAS ENCUESTADAS EN LA SDH DE ACUERDO CON EL TIPO DE CONTRATACION	6
Gráfico 3.	POBLACIÓN QUE HA ESCUCHADO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL	6
Gráfico 4.	CONCEPTOS ASOCIADOS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL. FUENTE: AUTORA DEL PROYECTO	7
Gráfico 5.	ENFOQUE DE LA RS	7
Gráfico 6.	ASPECTOS PARA QUE LA SDH SEA SOCIALMENTE RESPONSABLE.	8
Gráfico 7.	IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE SRS EN LA SDH	8
Gráfico 8.	IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE SRS EN LA SDH	9
Gráfico 9.	INFLUENCIA DE LOS ENCUESTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SRS. FUENTE: AUTORA DEL PROYECTO.	9

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 26000 de 2010, define la responsabilidad social, como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (se refieren a las actividades de una organización).¹

Las empresas a finales del siglo pasado dejaron de ser concebidas únicamente como el agente indispensable en el ciclo económico para generación de salarios y tributos, que repercuten en incremento del consumo y del gasto fiscal, para convertirse hoy en día en un agente social que trasciende un interés netamente económico. Uno de los temas emergentes y que ha cobrado enorme importancia para las empresas de todos los sectores en el mundo es la RSE.

La RSE plantea un cambio de paradigma frente a la implementación de los modelos de planificación tradicionales; en los cuales se pasaba de una situación en la que la empresa definía el cumplimiento de objetivos netamente económicos en un escenario que planteaba los intereses de los accionistas como mandato para el directorio, y guiaba el proceso de gestión en pro de la consecución de dichos objetivos.

Es posible que para algunas entidades y/o empresas privadas, aún no sea claro el concepto, el enfoque o la estrategia de la RSE, sin embargo, lo relevante es que cada vez más entidades del distrito tienen la intención de actuar decididamente en la implementación de la RSE, de ejercer un liderazgo que demuestre los beneficios privados y sociales de la misma y de adoptar posiciones más estratégicas que busquen

¹ Guía de responsabilidad Social. Norma ISO 26000:2010 Tomado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es> . Consultado agosto de 2017

alto impacto bajo una lógica de alineamiento al negocio utilizando herramientas de RSE.²

El origen de la Responsabilidad Social Empresarial es tal vez tan antiguo como la empresa misma o incluso como el proceso de acumulación de la riqueza.

En los últimos 70 años la RSE comenzó a nombrarse y a estudiarse en el ámbito académico, pero comenzó a tener sus primeras aplicaciones en el ámbito empresarial particularmente a finales del siglo pasado y lo que lleva corrido del presente, comenzó a tener una relevancia particular como término y como práctica.

En la década de 1980, el concepto de RSE evoluciona al relacionar las necesidades de la sociedad con la empresa: “responsabilidad social es convertir un problema social en oportunidad económica y beneficio económico, en capacidad productiva, en habilidades humanas, en trabajos bien pagos y en riqueza” (DRUCKER, 1984).

En la década de los 90’s, surgen dos grandes aportes al concepto de RSE: el primero es el de Wood (1991), con el desempeño social corporativo (DSC) y el de Carroll (1991), quien consolida su definición planteada en el año 1979. Para Wood (1991, p. 695), “La idea básica de responsabilidad social corporativa es que las empresas y la sociedad están entrelazadas más que entidades diferentes; por lo tanto, la sociedad tiene ciertas expectativas para el comportamiento y resultados de negocios apropiados. El desempeño social corporativo es la configuración de principios de responsabilidad social, procesos, políticas, programas y resultados medibles de respuesta social que reflejen la relación de la organización con la sociedad (Wood, 1991). Por otro lado, (Carroll 1999) plantea su definición de RSE que exige a la empresa el cumplimiento de todas las responsabilidades (económicas, legales, éticas, y filantrópicas). La responsabilidad social corporativa de la empresa debe buscar lograr un beneficio, obedecer la ley, ser ética, y ser un buen ciudadano corporativo.

² Revista de Tecnología - Journal of Technology • Volumen 8 No. 1 • ISSN1692-1399 • P. 23-33. Responsabilidad social empresarial - “Un aporte al proceso de desarrollo” Tomado de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_tecnologia/volumen8_numero1/responsabilidad_social_empresarial8-1.pdf . Consultado el 16 de agosto de 2016

La RSE se convirtió en un concepto importante durante la década de los años 90, para hablar de los deberes y la orientación de la gestión organizacional. La responsabilidad social empresarial no es algo novedoso en el ámbito empresarial, sin embargo, en los últimos años se está adquiriendo desde la gestión empresarial una nueva dimensión por el especial interés que conlleva en términos del bienestar privado, individual y de grupo hace posible comprender los factores constitutivos que determinan y condicionan los proyectos sobre ella.

La RSE, ha tenido gran importancia en las décadas de los 80''s y 90''s, sin embargo a partir del año 2000 se ha convertido en un fenómeno global que ha presentado variaciones en su práctica, y ha tomado de manera significativa un lugar en las organizaciones, emergiendo como una preocupación operativa, estratégica y como un movimiento social y corporativo, que forma parte de una compleja reestructuración del papel y la posición de los negocios en la sociedad.³ A partir de la década del 2000, ingresan nuevas categorías en el concepto de RSE como lo son el desarrollo sostenible, la ética en los negocios, los negocios inclusivos, entre otras. En los últimos años se han dado a conocer proyectos de alcance social desde las Naciones Unidas y desde la Organización Internacional del Trabajo, lo que ha permitido que la RSE se convierta en un punto de referencia para el crecimiento y desarrollo de muchos países. (Cejás & Camejo, 2009).

La participación de los gobiernos como actores fundamentales de la Responsabilidad Social surgió a partir de la Cumbre de Líderes del Pacto Mundial 2007, este espacio se celebra cada tres años y es encabezado por el Secretario General de Naciones Unidas. A partir del interés manifestado por los distintos niveles de gobierno en el hemisferio latinoamericano, la Asociación Internacional de Administración de Ciudades y Condados (ICMA, por sus siglas en inglés) – División Latinoamérica y el Centro Regional para América Latina y el Caribe, consideraron la relevancia de que las administraciones públicas se conviertan en figuras de instrumentación del Pacto Mundial. Así se creó un nuevo instrumento de guía para la implementación de los principios del Pacto para los gobiernos locales.

³ DISEÑO DE MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN PYME CONSTRUCTORA ARAUCANA. Tomado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/10192/1/7709579.2013.pdf>

La RSE, así vista en el contexto internacional, representa un compromiso con el desarrollo sostenible y propende por la actuación sincrónica de las entidades gubernamentales en procura de los compromisos con el funcionamiento de las ciudades, como áreas de concentración poblacional y núcleos económicos y políticos de las sociedades contemporáneas.

La RSE surge, entonces, como una exigencia externa de los grupos de interés, que reclaman a la empresa considerar los efectos, hasta el momento, tradicionalmente perjudiciales de sus actuaciones sobre los trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores.

La importancia de la implementación de la RSE en la SDH es que esta se debe consolidar como el reconocimiento del impacto social y económico de la entidad sobre sus grupos de interés. Así mismo debe ser considerada como modelo de gestión ético, transparente y voluntario, teniendo en cuenta a los grupos de interés y aquellos con los que se interrelacionan los organismos y entidades distritales. A estos grupos de interés se les conoce comúnmente como “Stakeholders”, un término utilizado por primera vez por Freeman,⁴ quien los definió como “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de una organización”.

El objetivo de la RSE se presenta actualmente como un modelo alternativo de gestión mediante la cual es posible obtener resultados que tengan efectos positivos sobre los stakeholders a través de una toma de decisiones que considere las expectativas, demandas justas y medios con los que han de responder las organizaciones. Otro de los objetivos fundamentales de la RSE es contribuir al desarrollo sostenible.

⁴ LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO STAKEHOLDERS EN LOS ESCRITOS DE ED FREEMAN. Newsletter N° 5 – Otro punto de vista
Noviembre 2009. Consultado de
http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf

Para definir el alcance de la RSE, la ISO 26000 identifica los temas pertinentes y establece las prioridades que una organización debería abordar en las siguientes materias fundamentales:

- Gobernanza Organizacional
- Derechos Humanos
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Prácticas Justas de Operación
- Asuntos de Consumidores
- Participación y Desarrollo de la Comunidad

Dichas materias tienen alcance a los grupos de interés que son establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de los doce sectores Administrativos de Coordinación definidos en el Acuerdo 257 de 2006⁵, el cual da cumplimiento a lo establecido en el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá Distrito Capital que se define para cada período de alcalde. En este escenario cambiante, donde aparece la RSE como factor de equilibrio, se pueden visualizar los siguientes alcances para implementar la RSE en el desarrollo de las actividades de la SDH:

Alcance social y de desarrollo: Desde este punto de vista la RSE se debe centrar en las actividades realizadas por la entidad con el fin de contribuir a la sociedad y la comunidad externa a ésta, cumpliendo con el sentido del deber y considerando en esto a los grupos más vulnerables.

Alcance solidario e igualitario: En esta noción la SDH, se debe reconocer como un sistema inserto en uno mayor, destacándose en la contribución a las oportunidades y la igualdad de las personas, en este sentido es que se reconoce la existencia implícita de derechos y deberes, por parte de las entidades y la sociedad.

⁵ Acuerdo 257 de 2006 “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones: consultado de : <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22307>

Alcance ético sistémico: Se considera una visión integral de la entidad en la sociedad, donde se rescata la responsabilidad de ésta con sus stakeholders o grupos de interés de manera permanente, de ahí el carácter sistemático de esta noción, por considerar las acciones socialmente responsables como permanentes en el tiempo.

Alcance ético y de valores: Esta noción parte a raíz de lo expuesto en los puntos anteriores, considerando la RSE como reflejo de la empresa o las personas que están a cargo de éstas, destacando el énfasis de trabajar bajo valores y difundirlos a todas las áreas, fomentando el surgimiento de una ética corporativa que va a sustentar el proceso de toma de decisiones en la empresa.

Las limitaciones que tendrá la implementación del sistema de RSE se pueden presentar si la entidad toma los stakeholders como medios y no como fines en sí mismos y cuando los stakeholders “sin influencia” no son tenidos en cuenta al momento de la implementación.

El significado de implementar la RSE en la SDH tendrá sentido cuando el concepto y las prácticas que de ella se derivan, lleven a la entidad a un cambio de paradigma en el enfoque de sus negocios, integrando en sus estrategias profundas miradas sociales, culturales y ambientales en la búsqueda por generar valor público en todos sus grupos de interés a través de una actuación en la sociedad que la comunidad considere positiva.

Desde el sector público, los directivos se deben preocupar por tomar decisiones y guiar su comportamiento dentro de un marco ético, que mejore el funcionamiento de las entidades donde se encuentran, los funcionarios deben buscar y encontrar nuevas formas de dirigir y administrar sus entidades, pues deben integrar a sus estrategias de negocio, elementos sociales, culturales y ambientales, para responder a necesidades que manifiestan sus grupos de interés.

Los directivos de la SDH deben comprender que tienen en sus manos un poder social gigantesco; poder que deben entender como una responsabilidad con la sociedad; responsabilidad que primeramente debe ser asumida por los directivos para después ser

introducida a toda la organización, ya que la entidad como agente social tiene el potencial de ser transformadora de sociedad y, por tanto, debe ejecutar su posibilidad de generar bien común.

En este marco de ideas, esta disertación se plantea preguntas problema ¿Cuál es la importancia de implementar la RSE en la SDH? y ¿Qué beneficios trae para la SDH y sus empleados su implementación dentro del Sistema de Gestión de Calidad?

Para el logro de este propósito, este trabajo se estructura en cuatro (4) capítulos, partiendo de esta Introducción General y desarrollando en el Capítulo I el Planteamiento del Problema, en este se menciona la importancia de la investigación, la descripción de la situación actual, las alternativas para superar la situación actual y los objetivos. En el Capítulo II se aborda el Marco de Referencia, allí se caracterizan las diferentes concepciones de RSE y de empresa socialmente responsable. En el Capítulo III, se desarrolla el Proceso Metodológico, el análisis y los resultados del diagnóstico efectuado, apoyado de la información recolectada con funcionarios de la SDH, finalmente, en el Capítulo 4 se establecen las Hipótesis, acompañadas de las conclusiones y recomendaciones finales, donde se ha de mencionar los beneficios e importancia de su implementación.

TÍTULO:

La Responsabilidad Social en la Secretaria Distrital de Hacienda de Bogotá

1. Planteamiento Del Problema:

Nuestro país se enfrenta a diario con problemas como el desempleo, falta de educación, violencia, desnutrición, pobreza, contaminación, reducción de sus recursos naturales y daños que presenta el medio ambiente, entre muchos otros, que hacen necesaria la colaboración de las organizaciones, las cuales deben concientizarse en prestar ayuda social, cambiando su forma de intervención con los grupos de interés y el entorno ambiental y social.

El Estado requiere participación y colaboración de las empresas privadas y públicas, mediante un compromiso ético frente a todos sus grupos de interés. La situación actual muestra que a pesar de la importancia que representa para la comunidad la RSE, esta no se encuentra implementada en la mayoría de las entidades distritales, por tanto, es vital que la SDH haga parte de las entidades que han tomado la decisión, y que actúe de inmediato y en mayor medida, para que reconozca el impacto que sus prácticas empresariales están causando en la sociedad y en el medio ambiente como consecuencia de su actividad, del manejo de sus residuos, y en la influencia que tienen sus planes y decisiones para la comunidad.

La RSE cada día está tomando más importancia en las organizaciones y empresas a nivel nacional, es por esto por lo que, en la SDH, se hace necesario la implementación de prácticas empresariales que apunten a un desarrollo sostenible a través de este Sistema. La SDH debe ser socialmente responsable y sus actividades deben orientarse a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno. La SDH debe comprometerse, apoyar y aplicar en su ámbito de influencia una serie de principios básicos en las esferas de los derechos humanos, las normas de trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción: Derechos humanos

La presente investigación pretende sensibilizar a los funcionarios de la SDH sobre la responsabilidad de implementar la RSE y que la entidad a través de sus iniciativas contribuya a fortalecer la capacidad institucional del país comprometiéndose con la sociedad para contribuir a mejorar las condiciones de equidad y pobreza en Colombia y que en los objetivos y metas se adopten medidas que integren aspectos sociales y del medio ambiente.

Conforme con el Decreto 176 de 2010 expedido por la Administración Distrital de Bogotá⁶, se articulan armónicamente y constituyen el Sistema Integrado de Gestión Distrital la calidad: el control interno, la gestión ambiental, la seguridad y la salud ocupacional, la seguridad de la información, la gestión documental y la responsabilidad social. A la SDH le falta adaptar la RSE, motivo que origina la inquietud sobre su implementación.

Si bien es cierto la entidad tiene la intención de incluir la RSE dentro de su Sistema Integrado de Gestión de Calidad, no se evidencia información o documentación suficiente que conduzca a establecer algún avance y/o el inicio de su implementación. Se pretende entonces con esta investigación que la SDH cumpla con aspectos sociales y ambientales y que contribuya en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas por los impactos de sus actividades en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento transparente y ético; que contribuya al desarrollo sostenible y que cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normatividad internacional.

La SDH debe adaptar la RSE como estrategia de Gestión y que deje de ser algo abstracto y comience a integrarse como parte fundamental en la gestión de la entidad; convirtiéndose en una herramienta de gestión que permita enfocar los esfuerzos de la Entidad, hacia la búsqueda de la excelencia mediante el mejoramiento continuo, soportado en la estandarización de los procesos y procedimientos y el enfoque al cliente.

⁶ Decreto 176 de 2010, Por el cual se definen los lineamientos para la conformación articulada de un Sistema Integrado de Gestión en las entidades del Distrito Capital y se asignan unas funciones. Consultado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39520>

A partir de este enfoque, se puede estimular la adopción de prácticas socialmente responsables haciéndolo de manera articulada y coherente con sus principios y políticas corporativas. Es por ello por lo que surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es la importancia de implementar la RSE en la SDH? y ¿Qué beneficios trae para la SDH y sus empleados su implementación dentro del Sistema de Gestión de Calidad?

1.1. Importancia de la investigación

El tema de Responsabilidad Social Empresarial es un asunto que ha venido implementándose a través del tiempo como un pilar fundamental para lograr el desarrollo de una forma sostenible, por lo tanto, ha tomado fuerza en muchas naciones que buscan insertarse en procesos económicos de esta índole (sostenible). Este fenómeno se ha presentado en diversos países con diferentes nombres, por ejemplo: en Estados Unidos se conoce como inversión socialmente responsable (SRI), en Europa se le conoce normalmente como inversión sostenible e inversión ‘triple-bottom line’ o de triple resultado y en Japón se llama eco-inversión.⁷

El espacio que han adquirido estos nuevos conceptos en una era de dinamización económica es tan importante, que los fundamentos de estas teorías han empezado a aplicarse como una política pública y ya en muchos casos como una política de Estado; garantizada por leyes que buscan determinar las actuaciones e influencias del sector privado no solo como visión empresarial sino más aún como visión social; es por esto que las multinacionales y grandes empresas designan gran cantidad de recursos para desarrollar estas políticas, dándole, sin duda alguna, al tema de Responsabilidad Social Empresarial un puesto de gran importancia estructural que determina la actuación de las empresas. Con base en esta nueva tendencia de actitud empresarial, diversas instituciones a nivel nacional e internacional han realizado un ejercicio certero y loable

⁷ CLAUDIA CARDENAS ACOSTA. Responsabilidad Social Empresarial y Política Pública. Artículos CCRE. Construyendo Confianza.

que busca determinar indicadores para evaluar prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas.⁸

A través del acuerdo 494 de 2012, por medio del cual el Concejo de Bogotá promueve la Responsabilidad Social en el Distrito Capital, acordó que la Administración Distrital promueva la Responsabilidad Social en el Distrito Capital. A través de los medios de comunicación y tecnologías de la información de los que disponga, estimule las buenas prácticas de Responsabilidad Social en el Distrito Capital, en los distintos ámbitos de actuación pública y/o privada, así como a las personas naturales y jurídicas que hayan sido reconocidas ante el Concejo de Bogotá, es así que el primer viernes del mes de septiembre, se estableció como Día de la Responsabilidad Social en el Distrito Capital. Cabe resaltar que el Concejo de Bogotá ya tiene implementado el SRSE.

Por lo anterior, las entidades distritales se unen a la celebración del Día de la Responsabilidad Social, donde mediante las buenas prácticas generan impactos positivos en la ciudadanía y el medio ambiente y aportan para realizar una gestión responsable de cara a la ciudad. Son diversas las acciones que se llevan a cabo para hacer contribución, algunas de ellas⁹:

Día del no carro: Movilización en bicicleta, transporte público y/o caminando. Promoviendo el uso del carro compartido entre los funcionarios como parte del compromiso con el medio ambiente.

Ahorro de agua, energía y papel: Mitigando el impacto ambiental a través del control de consumo de papel y agua, Implementando estrategias para que los funcionarios ahorren energía en el desarrollo de sus actividades diarias y en las

⁸ PROYECTO DE ACUERDO 069 DE 2011. "Por medio del cual se implementa el Sello Social Bogotá como estímulo a las empresas, establecimientos comerciales y organizaciones públicas que cumplan con un compromiso social sostenible"

⁹ Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría Distrital de Gobierno. "Distrito celebra el Día de la Responsabilidad Social" Consultado de <http://www.gobiernobogota.gov.co/noticias/nivel-central/distrito-celebra-dia-la-responsabilidad-social>

entidades del Distrito incorporando equipos tecnológicos que permiten el ahorro de energía.

Reciclaje: Sensibilizando a los funcionarios del Distrito acerca de la necesidad de clasificar los residuos producidos, Incluyendo criterios de contratación ambientalmente responsables para reducir el impacto en el medio ambiente

Jornadas de limpieza: Convocando a la ciudadanía a participar en las jornadas de limpieza y embellecimiento de la ciudad.

Manejo de tecnología: El programa ‘Ecolecta’ es una iniciativa distrital para recolectar equipos tecnológicos que ya no son utilizados. La ciudadanía puede dejar en su Alcaldía Local los equipos tecnológicos que ya no utilicen

La Alcaldía Mayor de Bogotá en cabeza de la Secretaría Distrital de Gobierno, lideran la implementación de la RSE en el distrito. Algunas entidades del distrito que ya la han implementado: La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, La Secretaría Distrital de Salud, Secretaria Distrital de Integración Social, y la Secretaria de Movilidad.

Otro estudio es el Programa de Responsabilidad Social Empresarial de Confecámaras (Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio), conocido como El Modelo ComprometeRSE¹⁰, a través del cual se dan los lineamientos para la implementación de la RSE, por medio de la aplicación de ocho herramientas específicas en Responsabilidad Social, busca orientar a las empresas en la implementación de procesos que, a lo largo de cinco fases, se conviertan en un sistema integrado de mejora continua, que responda a las expectativas ambientales, sociales y económicas del contexto

¹⁰CONFECÁMARAS. Responsabilidad Social Empresarial Manual de Implementación. CONSULTADO DE <http://www.cepb.org.bo/urse/wp-content/uploads/2014/12/E31.pdf>

A nivel internacional, se corrobora el fervor y pertenencia mundial a favor de la RSE a través de La Cámara de Comercio Colombo Británica se ha comprometido con la Responsabilidad Social Empresarial durante los últimos siete años, llevando a cabo el premio LAZOS¹¹ que reconoce la labor de empresas nacionales y multinacionales y se convierte en una fuente de aprendizaje para compañías que buscan implementar nuevos programas. En el 2013, además de la entrega del premio a las compañías con mejores prácticas medioambientales y programas de apoyo a comunidades, se publicó un libro que reconoce los mejores 30 programas de Responsabilidad Social en Colombia, ganadores del premio LAZOS. El libro incluye entrevistas a los presidentes de las empresas galardonadas además de un resumen detallado de los programas.

Otra de las instancias fundamentales en la definición de la RSE fue la Comisión Europea, un órgano técnico que promueve y representa los intereses de la Unión Europea (UE) en su conjunto. La Comisión está encargada de proponer iniciativas legislativas que den alcance a los intereses comunes de la unión, además de garantizar la correcta aplicación del Derecho de la UE. Periódicamente, la Comisión publica un documento donde se sientan las bases de una determinada problemática e involucra un proceso de consulta con las partes interesadas de los países que componen la unión, estos documentos se conocen como los Libros Verdes. El proceso de discusión de los Libros Verdes puede conducir a la construcción de un marco de referencia para un desarrollo legislativo propio, denominado Libro Blanco. En 2001 la Comisión Europea publicó el Libro Verde de Responsabilidad Social Empresarial, en donde se establece un enfoque técnico y teórico para abordar el tema.

El Libro Verde de la RS¹² formulado por la Comisión Europea y publicado en el 2001, define la RS como una “integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. El Libro plantea que la RS va más allá del cumplimiento de la legislación y puede contribuir a mejorar la competitividad,

11 CÁMARA DE COMERCIO COLOMBO BRITÁNICA. Los Top 30 de la Responsabilidad Social en Colombia. Tomado de <http://www.colombobritanica.com/web/la-camara/responsabilidad-social/libro-los-top-30-de-la-rse-en-colombia/284-los-top-30-de-la-responsabilidad-social-en-colombia.html> .

12 Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Recuperado de <http://www.oiss.org/atprlja/?Libro-verde-sobre-Responsabilidad>. Octubre 1 de 2014.

señalando también que no es un sustituto de la reglamentación internacional o la legislación de cada país, respecto de las diferentes temáticas: derechos sociales, derechos laborales, compromiso con el medio ambiente, etc.

1.2. Descripción de la Situación actual.

La Responsabilidad Social es un activo organizacional de la máxima importancia. Las entidades públicas deben ser ejemplo de compromiso y voluntad para asumir de manera responsable, la sostenibilidad y el desarrollo sostenible, que cumpla con la normatividad que rige el SRS, los principios del Pacto Mundial, y a otros convenios internacionales.

De mantenerse la situación actual y de no implementarse esta cultura al interior de la entidad, no se estaría dando respuesta a la creciente demanda por parte de la ciudadanía en temas de transparencia, gestión responsable y la adopción de criterios éticos, podría presentarse que no se mantenga la confianza de los usuarios y que no se disminuyan los costos de sostenibilidad a través de iniciativas sostenibles. Adicionalmente, no se vería el compromiso que la entidad tiene con el gobierno, con sus funcionarios y con los usuarios

1.3. Presentación de alternativas para superar la situación actual.

Mediante sistemas de gestión implementados se mantienen al interior de las entidades todos los procesos y procedimientos controlados, se aumentan los niveles de satisfacción, pertenencia, compromiso y lealtad a nivel interno y externo.

La documentación e implementación del Sistema de Responsabilidad Social asegura el cumplimiento de leyes y normas de órganos reguladores e identifica las exigencias sociales y de los funcionarios.

Con la implementación del Sistema de Responsabilidad Social, se demostraría el compromiso y la voluntad que la entidad tiene con el gobierno, con sus funcionarios y

con el público, asumiendo de una manera responsable, la sostenibilidad y el desarrollo sostenible, para dar respuesta a la normatividad que rige el SRS, los principios del Pacto Mundial, y a otros convenios internacionales. Al mismo tiempo se mejoraría la gestión, transparencia y gobierno corporativo de la entidad.

1.4. Formulación del problema:

¿Cuál es la importancia de implementar la RSE en la SDH?

Si bien el tema de responsabilidad social se viene desarrollando hace muchos años en el ámbito empresarial, en el sector público es más novedoso y por ende se requiere de un proceso de asimilación del concepto y de las prácticas que lo acompañan.

Teniendo en cuenta las ventajas y el valor agregado que representa para las entidades del distrito mantener e implementar el SRS, en la actualidad, la mayoría de las entidades del distrito son conscientes de la importancia de la RS mediante el aseguramiento de su continuidad sostenible desde el punto de vista social, ambiental y obviamente, financiero. La SDH debe responsabilizarse por sus impactos ante la sociedad, entendiendo que la palabra “sociedad” también incluye el entorno que ella existe: el medio ambiente.

La SDH debe ser socio en el desarrollo y tiene un papel fundamental en la contribución al crecimiento económico sostenible sobre todo a través de la creación de empleo digno, de la producción responsable de bienes y servicios que la sociedad necesita y necesitará para su desarrollo integral mediante el uso racional de los recursos naturales. Y en la medida de sus posibilidades contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

La entidad es quien define qué significado le representa la sociedad cómo la impacta y cómo quisiera impactarla, y cómo quiere y puede gestionar estos impactos en función de su capacidad. Para obtener beneficios directos de la implementación de un

SRSE es importante que este haga parte de la estrategia empresarial y sea acorde con las prioridades y la cultura de la compañía.

1.5. Sistematización del problema:

Algunos ejemplos de los resultados más significativos que se pueden obtener con la implementación de los principios de la RSE en áreas concretas de la SDH se enuncian a continuación:

- Cuando los principios de RSE se apliquen en los procesos operacionales, se puede lograr un mejoramiento en la utilización de sus recursos y una mejor gestión de sus residuos, logrando una disminución de costos que puede traducirse en una ventaja competitiva.
- Adicionalmente, una real participación de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones empresariales permite un mayor grado de aprendizaje e innovación y un establecimiento de relaciones armónicas que permiten a la compañía llevar a cabo sus proyectos con el apoyo de los grupos involucrados y sin mayores contratiempos.
- Modelos de gestión efectivos promueven y favorecen el mejoramiento institucional y el establecimiento de canales de diálogo y cooperación intersectorial en pro del desarrollo de la ciudad.
- Finalmente, un manejo adecuado de los programas que buscan el bienestar de los empleados, como la conciliación de la vida familiar y laboral, la formación continua y los programas de salud y seguridad ocupacional, entre otros, llevan a los empleados a aumentar su sentido de pertenencia y a poner todo su empeño en la realización de su trabajo. Esto se ve reflejado en la satisfacción de los clientes finales.

Para determinar en qué medida los resultados, obtenidos a través del sistema de gestión de RSE contribuyen al cumplimiento de los objetivos de los procesos y por ende al cumplimiento de los objetivos organizacionales se debe comunicar la información pertinente a sus clientes internos, controlar el cumplimiento de los objetivos mediante el análisis de los resultados de los diferentes indicadores, además de permitir a la entidad hacer un seguimiento a las diferentes acciones correctivas, preventivas y a los planes de acción que se generan en la auto-evaluación, en las auditorías y en las revisiones por la dirección que se realizan.

1.6. Justificación de la investigación:

El Sistema de Gestión de la Calidad en la SDH, es una herramienta de gestión que ha permitido enfocar los esfuerzos de la entidad, hacia la búsqueda de la excelencia mediante el mejoramiento continuo, soportado en la estandarización de los procesos y procedimientos y el enfoque al cliente, por tal motivo es importante que el Sistema de RSE se convierta en un aliado de dicho Sistema, para garantizar y complementar el cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la entidad.

Es así que mediante el enfoque por procesos, la transversalidad de las actividades, la participación de los servidores y servidoras, las capacitaciones y sensibilizaciones, la cultura por mejorar continuamente y la visión de servicio donde sea posible satisfacer las necesidades y requisitos del cliente: la Entidad debe continuar con el proyecto de implementar la RSE , el cual debe estar soportado por un equipo de líderes que se encarguen de dinamizar y transmitir el sistema en cada una de las dependencias.

En la actualidad las entidades del distrito están sometidas a diferentes presiones que las han obligado a iniciar procesos de cambio en el manejo de sus paradigmas tradicionales y, en ese sentido, ha tomado fuerza el desarrollo de la responsabilidad social empresarial. Por otro lado, la competencia entre países es cada vez más fuerte y las entidades buscan diferenciarse para atraer mayor inversión y mejorar su nivel de competitividad. Paralelo a ello, en el contexto internacional cada vez son más desarrolladas las normas y estándares de calidad que, aunque en su mayoría son

voluntarios, se convierten en barreras de acceso a mercados. En ese escenario, la RSE ha adquirido una dinámica interesante y se percibe como una alternativa para impulsar procesos integrales de desarrollo.

La RSE ha ido abarcando cada vez un mayor terreno en el ámbito empresarial, social y también en el ámbito legal.

La implementación del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial hace que las entidades tomen conciencia de su importancia y se sientan comprometidas a contribuir con el desarrollo, el bienestar el mejoramiento de la calidad de vida en la sociedad y el desarrollo sostenible.

La SDH no sólo ha de tener una visión empresarial, sino también una visión social que optimice sus resultados, por lo tanto, la RSE que implemente la entidad tiene que ver fundamentalmente con las decisiones y actividades de la entidad que afecten a terceros. Así mismo el desempeño de la SDH en relación con la sociedad en la que opera y el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente deben ser medidos íntegramente para garantizar el desarrollo sostenible, entendido este como el enfoque en el que las organizaciones realizan actividades que se pueden sostener a largo plazo o renovarse a largo plazo en forma automática.

La SDH debe comprometerse con tecnologías y producciones limpias, con economías equilibradas y justas, con mayor participación de todas las áreas que intervienen en la actividad económica que desarrolla.

1.7. Alcances y límites de la investigación:

La RSE no se trata únicamente del desarrollo de actividades sociales o de apoyo comunitario, sino sobre el desarrollo de una nueva estrategia de la empresa que se complementa con un nuevo modelo de negocios que se refleja en sus valores y en el compromiso voluntario de la entidad para además de seguir haciendo viable económicamente a la organización, tenga una relación constructiva con sus empleados, promueva los derechos humanos entre sus empleados y las comunidades con que tiene

relación, defienda la transparencia de sus operaciones financieras y su información, preserve la competencia leal y las transacciones respetuosas y provechosas tanto para proveedores como para distribuidores y usuarios finales, así como la reducción de su impacto ambiental y la protección de su entorno inmediato, incluyendo también, el apoyo de la empresa a causas sociales o comunidades vulnerables, pero sin suponer que estas nobles acciones eximen a las empresas de responder por los antes mencionados criterios.

Considerando que uno de los principios de la Carta Iberoamericana de la Calidad es que las instituciones públicas cuenten con sistemas de gestión normalizados, la Administración Distrital de Bogotá, expidió el Decreto 176 del 2010, en el cual se articulan armónicamente la calidad, el control interno, la gestión ambiental, la seguridad y la salud ocupacional, la seguridad de la información, la gestión documental y la responsabilidad social para construir el Sistema Integrado de Gestión Distrital.

1.8. Objetivos:

Objetivo general:

El objetivo general es determinar la importancia de implementar la Responsabilidad Social Empresarial en la SDH

Objetivos específicos:

Los objetivos específicos se encaminan a determinar ¿Qué beneficios trae para la SDH y sus empleados su implementación dentro del Sistema de Gestión de Calidad?

2. MARCOS DE REFERENCIA:

2.1 Marco Teórico:

En la literatura internacional sobre las responsabilidades empresariales podemos encontrar dos posiciones claramente diferenciadas. Por una parte, existe una corriente de pensamiento que sostiene que la única responsabilidad de una empresa es con sus accionistas y, por lo tanto, defiende que el rol económico (la elaboración de buenos productos y la generación de beneficios) es la principal responsabilidad que tienen las empresas, únicamente limitado por la conciencia ética de los empresarios y la normativa legal vigente (Friedman, 1970). Sin embargo, hay otra corriente (cada vez más mayoritaria) que afirma que la responsabilidad de las compañías debe ir más allá de su rol puramente económico, para asumir un rol social (Carroll, 1979; Wartick & Cochran, 1985; Wood, 1991; Carroll, 1999; Waddock, 2004). Esta corriente diferencia entre las responsabilidades económico-legales (rol económico) y responsabilidades ético-filantrópicas (rol social), y sostiene que las empresas deben cumplir un rol social (vinculado a sus responsabilidades sociales), además de sus funciones puramente económico-legales.¹³

En 1958, Theodore Levitt escribía que “La función de las empresas es producir un continuo alto nivel de utilidades. El bienestar y la sociedad no son un asunto de las corporaciones. Su asunto es hacer dinero, no música dulce” (p. 48). En el mismo sentido que Levitt, en septiembre de 1970 en un interesante y seminal artículo publicado en la New York Times Magazine, Milton Friedman argumentaba que “hay una y solamente una responsabilidad social de los negocios: utilizar sus recursos y participar en actividades diseñadas para incrementar sus beneficios siempre que se mantenga dentro de las reglas del juego, es decir, se involucre en la competencia abierta y libre sin engaños o fraudes” (p. 126).

Tanto Levitt como Friedman, consideraban que la función de las empresas es la de

¹³ Colección de Libros de la Empresa Executive Business School. Responsabilidad Social Empresarial. tomado de http://www.bidireccional.net/Blog/Libro_RSE.pdf.

generar riqueza en el mercado y entienden que éste es el espacio social por excelencia en el que los individuos y grupos se realizan decidiendo y ejecutando actos de oferta y demanda de bienes y servicios. Pero hay valores sociales como la autoestima, la dignidad, la justicia y la preservación de la especie humana en el planeta que no se adquieren en el mercado ni se explican con la lógica de éste.

Pronto la postura de Friedman encontró respuesta en los planteamientos de M. Anshen (1970). Él argumentaba la existencia de un contrato social implícito entre la sociedad y las empresas en el que estas últimas actúan y fijan sus objetivos de acuerdo con las normas –escritas o no– que la sociedad establece. Él reconocía la existencia de una obligación moral de las empresas con la sociedad (no con el mercado) y que su función no podía ser exclusivamente la de generar riqueza maximizando utilidades. Proponía la modificación de dicho contrato implícito en uno en el que las empresas asumieran los costos que generan para la sociedad. Pero tal modificación no iniciaría sino hasta mediados de la década de los 80. Como resultado de los desastres ocurridos en Bophal, India (1984) y en Chernobil, Ucrania (1986), las presiones de diferentes grupos sociales harían que algunas naciones generaran leyes que incluían nuevas obligaciones sociales de las empresas y que eran de carácter legal y ya no sólo filantrópico como en el pasado. Por un lado, los accidentes mencionados hicieron que los ciudadanos y consumidores tomaran parte activa en el inicio de la transformación de la RSE filantrópica del pasado a una de carácter legal. Por otro, en oposición al concepto friedmaniano de que las empresas eran responsables ante sus propietarios y frente a la Ley, R. E. Freeman (1984) proponía el concepto de stakeholders (grupos de interés) y lo definía como “cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por los logros de la organización” (p. 46). Hoy este concepto es guía de las acciones de responsabilidad social de una gran cantidad de empresas y organizaciones.

También en la década de los 80, los resultados del trabajo de la Comisión Mundial de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Desarrollo, conocidos como Informe Brundtland (1987) y publicados bajo el nombre de “Nuestro Futuro Común” señalaban que “...el camino que la sociedad ha tomado está destruyendo medio ambiente y dejando a cada vez más gente en la pobreza y la vulnerabilidad” (p. 46). Más aún, el

mismo informe amplía implícitamente el concepto de stakeholders incluyendo entre ellos al medio ambiente natural al definir al desarrollo sustentable como “...el desarrollo que responde a las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de responder a sus propias necesidades” (p. 8). Así, la responsabilidad social de las empresas no se consideraba ya sólo frente a sus accionistas (propietarios) o grupos de la sociedad, sino también frente a la especie humana y a su futuro en el planeta.

Además, la resolución número 119 de la 96ª Sesión Plenaria de la Asamblea General de Naciones Unidas celebrada el 11 de diciembre de 1987 reconoce que “El desarrollo ambientalmente racional.... Requiere también la participación de otras entidades, en particular, organizaciones industriales, no gubernamentales tanto ambientales como de desarrollo, así como de la comunidad científica (p. 162). Al referirse a las organizaciones industriales se incluye a las empresas en la tarea de lograr un desarrollo sostenible asignándoles una función en la sociedad más allá de la que planteaban Levitt y Friedman.

En síntesis, a finales de la década de los 80, resultaba claro que los planteamientos de la responsabilidad social de las empresas habían evolucionado y que ahora involucraban a nuevos y numerosos actores que incluían no sólo a empresas y grupos de consumidores sino también a científicos, jefes de Estado, ONG´s y organismos internacionales.

En ese nuevo contexto, la RSE que se produjo en la década de los 90 y hasta nuestros días sería abundante y variada, Garriga y Melé (2004) la clasifican en cuatro grandes grupos, a saber: las instrumentales, las políticas, las integradoras y las éticas.

El cuadro siguiente muestra los cuatro tipos de teorías y sus respectivas corrientes según Garriga y Melé.

Las teorías de la RSE, planteamientos, corrientes y exponentes principales:

Tipo de teoría	Planteamientos principales acerca de la empresa	Principales corrientes y exponentes	Concepto de Responsabilidad social de la empresa
Instrumentales	Conciben a la empresa como un fenómeno de mercado exclusivamente destacando sus relaciones y funciones económicas con la sociedad. La función que se asigna a las empresas es exclusivamente crear valor y riqueza así como poner en el mercado los bienes y servicios que la sociedad demanda.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilitaria, Levitt (1958), Friedman (1970), Jensen (2000). 2. Estrategia para ventajas competitivas, Porter and Kramer (2002), Hart (1995), Litz (1996), Prahalad & Hammond (2002), Hart & Christensen (2002), Prahalad (2003), Varadarajan & Menon (1988) y Murray & Montanari (1986). 	La RSE es un simple medio para la obtención de utilidades. Es una herramienta estratégica para generar riqueza.
Políticas	Entienden a la empresa como una organización con poder de decisión que se ejecuta a través de su gobierno corporativo que interactúa con una ciudadanía corporativa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constitucionalismo corporativo. Davis (1960, 1967). 2. Integradora del contrato social. Anshen (1970) y Donaldson & Dunfee (1994, 1999). 3. Ciudadanía corporativa. Wood & Lodgson (2002) y Andriof & McIntosh (2001) 	La RSE es aceptar deberes y derechos sociales, así como la obligación de hacer aportes a la sociedad más allá del empleo y los bienes y servicios que produce.
Integrativas	Estas teorías resaltan que las empresas y las organizaciones dependen de la sociedad para su sobrevivencia, crecimiento y existencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. De aspectos administrativos. Sethi (1975), Ackerman (1973), Jones (1980), Vogel, (1986) y Wartick & Mahon (1994). 2. De responsabilidad pública. Preston & Post (1975, 1981) 3. De la administración de los stakeholders. 4. De desempeño social corporativo. Mitchell et al. (1997), Agle & Mitchell (1999), Rowley (1997), Carroll (1979), Wartick & Cochran (1985), Wood (1991) y Swanson (1995). 	La responsabilidad social de las empresas y organizaciones es la de integrar y resolver las demandas sociales de los stakeholders.
Éticas	Resaltan que la relación de las empresas con la sociedad es de tipo ético	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa de los stakeholder. Freeman (1984, 1994), Evan & Freeman (1988), Donaldson & Preston (1995), Freeman & Phillips (2002), Phillips et al. (2003). 2. Derechos Universales. The Global Sullivan Principles (1999), ONU Pacto Global (1999). 3. Desarrollo sustentable. Brutland Report (1987) y Gladwin & Kennelly (1995). 4. El bien común. Alford & Naughton (2002), Melé (2002) y Kaku (1997). 	La RSE consiste en que las empresas en su acción pongan por encima de cualquier otro criterio lo que es correcto para la sociedad y el bien común.

Fuente: Universidad Anahuac México. Facultad de Negocios. **La teoría de la responsabilidad social de las empresas: evolución y límites.** con base en Garriga y Melé (2004). **tomado de:** http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp_Arts.asp?titulo=575

Milton Friedman, quien hace casi cuatro décadas se refirió a la responsabilidad social en uno de sus artículos publicado en 1970 en el New York Times, señala que la “única” responsabilidad social de los gerentes es aumentar al máximo las utilidades obtenidas por la empresa para sus accionistas, destacando además que el comportamiento socialmente responsable es más propio de las personas que de las organizaciones. Es tal el impacto que tienen los planteamientos de Friedman en relación con el debate acerca de la responsabilidad social, que Carroll (1979) lo identifica como el punto de partida de esta discusión conceptual, especialmente respecto de su capacidad de revolucionar los cimientos de la economía de libre mercado en los EE. UU., mientras que Lee (2008) reconoce sus postulados como la objeción más prominente contra la responsabilidad social.

Sin embargo, esta postura dogmática desarrollada por Friedman respecto de la responsabilidad social le ha generado diversas críticas (Mulligan, 1986; Litzinger & Schaefer, 1987; Bowie, 1991; Grant, 1991; Frederick, 1994; Lee & McKenzie, 1994; Lozano, 1999; Ostas, 2001; McAleer, 2003; Gallagher, 2005; Torres, 2006; Cosans, 2009) debido a que se consideran demasiado superficiales y en ocasiones contradictorios los argumentos planteados por este autor, especialmente en cuanto a que las empresas sólo operan en términos económicos, a lo que Kliksberg (2009) al analizar los planteamientos de Milton Friedman les denomina como “la empresa narcisista”.

A pesar de ello, no todas son críticas para los planteamientos de Friedman y por ejemplo Porter & Kramer (2003) al analizar “la oscuridad” que rodea a la filantropía empresarial destacan que él fue el primero en referirse con claridad y precisión a este tema, destacando como aporte el que señalara abiertamente que las contribuciones benéficas debían realizarlas las personas, ya sea accionistas, empleados, gerentes, y no la organización. Otros autores (Drucker, 1984; Coelho et al, 2003) hacen una importante defensa y reconocimiento al aporte de la perspectiva fiduciaria desarrollada por Milton Friedman, en la cual los gerentes de las empresas tienen el deber de cuidar las ganancias de los accionistas de sus corporaciones.

A su vez, Bowie (1991) se refiere a los planteamientos de Friedman como una postura neoclásica, que argumenta que las organizaciones empresariales no poseen los recursos suficientes para solucionar las problemáticas sociales, señalando que una empresa que trata de lograr esto es una “Madre Teresa Institucional” y que la presión competitiva del resto de las organizaciones empresariales hará imposible tal situación, aun cuando deben desarrollar su quehacer cuidando no provocar perjuicios mediante el respeto a un mínimo moral, así como los derechos individuales y la justicia.

De esta manera, Friedman a pesar de considerar que el análisis del concepto de responsabilidad social se destaca por su “soltura y análisis poco riguroso”, señala que un primer paso para clarificar la doctrina de la responsabilidad social pasa por preguntarse ¿quién tiene la responsabilidad?, lo que en opinión de Friedman no puede recaer en la empresa sino en las personas, aun cuando reitera que los ejecutivos tienen por principal responsabilidad el gestionar a la empresa de conformidad con los deseos de sus empleadores, pero ese mismo ejecutivo a nivel personal tiene todo el derecho y la libertad de asumir las responsabilidades que desee, acorde con su conciencia, sentimientos o valores.

Así mismo, Milton Friedman en su análisis concentra a nivel individual todo tipo de posibilidades para que las personas puedan comprometerse con acciones relacionadas con la responsabilidad social en las cuales decidan invertir sus propios recursos, aclarando de manera categórica que no se puede pretender en el caso de los gerentes de las organizaciones que realicen acciones de responsabilidad social con los recursos de otros actores, especialmente de los accionistas o dueños de la empresa, ya que al actuar en el plano individual el gerente actúa como principal y no como agente al servicio de los intereses de los dueños de la empresa.¹⁴

¹⁴ Artículo “Compartiendo Experiencias Universitarias”. La Responsabilidad Social desde la perspectiva de Milton Friedman. Tomado de <http://compartiendoexperienciauniversitaria.blogspot.com.co/2010/05/la-responsabilidad-social-desde-la.html>.

2.2. Marco Conceptual:

Es necesario realizar algunas aclaraciones conceptuales, entre estas la esquematización del concepto de RSE. La definición presentada por el Centro Colombiano de Responsabilidad Social¹⁵ que delimita la RSE a "la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realizan se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno."¹⁶

Al analizar las estrategias y el plan de inversiones del Plan de Desarrollo de Bogotá y teniendo en cuenta la definición de RSE se pueden identificar los grupos de interés que afectan el organismo o entidades distritales:

- Servidores y Servidoras
- Doce Sectores del Distrito
- Ciudadanos y Ciudadanas
- Proveedores
- Comunidades
- Medio Ambiente
- Gobierno Nacional y Regional
- Concejo de Bogotá

Estos grupos de interés al interior de la SDH los podemos clasificar en internos y externos:

Internos:

¹⁵ El CCRE es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, dedicada a la divulgación, promoción, investigación, asesoría de empresas en temas relacionados con responsabilidad social empresarial y ética de las organizaciones. Definición tomada de: <https://encolombia.com/economia/economicolombiana/emp-turisticos/centrocolombianoderesponsabilidad/>

¹⁶ Artículo del Centro Colombiano de Responsabilidad Social. Ver <https://int.search.myway.com/search/GGmain.ihtml?ct=ARS&n=783aad6c&p2=%5EY6%5Expu034%5ELMES%5Eco&pg=GGmain&pn=1&ptb=B76C8922-A8FA-405A-B34D-B9A0889A4EF8&q=&si=adwords-70048d0d1e1347bc950581920e89d313&ss=sub&st=tab&trs=wt&searchfor=Ver+www.ccre.org.co%25252Fcgj-uary%253Dwww.ccre.org.co%25252Fcgj-bin%25252Fshowproduct.asp%25253Fisbn%25253D2art03%2526relatedQuery%253Dver%252Bwww.ccre&tpr=alsotrymidrs>

- Ciudadanos
- Servidores
- Proveedores de servicios misionales (consultores, asesores externos, contratistas)
- Entidades del Distrito

Externos:

- Comunidades
- Proveedores de bienes y servicios
- Gobierno Nacional
- Gobiernos Departamentales
- Gobiernos Municipales
- Medio Ambiente
- Organismos de Control

Se puede sintetizar y precisar que la RSE se basa en los siguientes ejes:

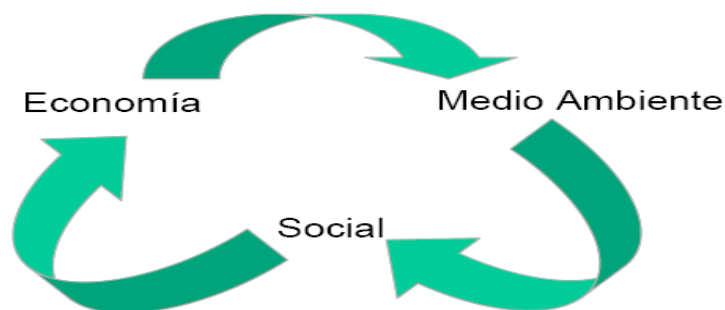


Figura 1 tomada de: Proyecto de Acuerdo 069 de 2011
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41470>

Durante el último tiempo se han realizado múltiples esfuerzos de los gobiernos, la academia, la empresa y la sociedad civil en general por construir un concepto de responsabilidad social empresarial que incluya de manera amplia e integral todos los significados inherentes a ella. Dependiendo de los contextos donde se desarrolla, existen concepciones diferentes sobre la misma y esto ha dificultado la posibilidad de que se llegue a consensos sobre una única definición, aplicación o nivel de impacto;

pero lo que, si se percibe, es un cambio de paradigma en la visión tanto de los empresarios como de los funcionarios de las entidades públicas. Si bien no ha sido un proceso fácil y aún no se asume una única definición, estos esfuerzos por construir la definición han logrado que en las instituciones y escenarios donde el tema se discute, exista una elevada coincidencia en cuáles deben ser los elementos que constituyen la responsabilidad social de las empresas. Las definiciones más conocidas no dejan de mencionar el compromiso que deben asumir las empresas con la sociedad o con la comunidad, la integración de las expectativas de los Stakeholders o grupos de interés interlocutores, públicos interesados, entre otros sinónimos del término, que se refieren en todos los casos a los grupos con los que se interrelaciona la empresa en el desarrollo de sus actividades y la inclusión de temas sociales y éticos dentro de sus acciones.

La RS se genera de acuerdo con el ejercicio de las actividades a que se dedique la empresa y al compromiso de los colaboradores y directivos de esta. Las empresas entonces deben estar a la par con el desarrollo social, económico, financiero y cultural, creando productos y servicios innovadores que lleven a satisfacer las necesidades de la sociedad y que se constituyan en la contribución activa y voluntaria del mejoramiento social, económico y ambiental que se lleva a cabo por parte de las empresas, con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

La RS de una empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos, como en su relación con los demás actores.

Sin embargo y frente a la posibilidad de contar con una definición común sobre RS, vale la pena mencionar el esfuerzo que a nivel mundial se ha venido desarrollando en el marco del desarrollo de la norma ISO 26000 y que a grandes rasgos plantea que la RS es la responsabilidad de una organización respecto de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético que sea:

- Consistente con el desarrollo sustentable, incluyendo el bienestar general de la sociedad.
- Considerada con las expectativas de sus partes interesadas (stakeholders).
- Preocupada en cuanto al cumplimiento con la legislación aplicable y consistente con normas internacionales de comportamiento
- Integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones.

Cuando se analiza la RS aplicada a entidades del Sector Público, pareciera que es un tema obvio puesto que el rol del Sector Público es desde su origen garantizar el bienestar general. En este sentido, las entidades del Estado están orientadas a prestar un servicio público, y su legitimidad se sustenta en la eficiencia y calidad con las que presten los servicios y se satisfagan las demandas de la comunidad dentro de un marco de valores compartidos que promuevan los Derechos Humanos, el bien común y la dignidad de las personas. En este sentido la RS de la SDH puede enmarcarse en las prácticas empresariales vinculadas al sistema de gestión, que están encaminadas a mejorar las relaciones con los diferentes grupos u organizaciones con los que se relaciona la entidad, considerando las expectativas de los grupos de interés además de los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de la actividad empresarial. Por lo anterior, el Sistema de RS de la SDH debe ser sistema de gestión socialmente responsable y debe enmarcar el accionar de las empresas desde su misión, visión y valores consensuados con el objetivo de hacerlos prácticos en el día a día

2.3. Marco Legal:



Figura 2. Normatividad técnica asociada a la Responsabilidad Social

Fuente: SIG Distrital 2015.

Cuando se habla de responsabilidad social es indispensable acudir a las normas y directrices internacionales, que recogen una serie de discusiones sobre la materia en términos de su definición y el alcance que las organizaciones deben dar a sus compromisos en esta materia y que permiten a los empresarios contar con un marco de referencia para cubrir las necesidades que en esta materia se han encontrado en nuestro país.

Los documentos que han establecido una visión de alto impacto sobre la RS en el ámbito internacional son: ISO 26000¹⁷, el Libro Verde de la RS¹⁸, la Guía Técnica Colombiana GTC 180¹⁹ y la Guía para Gobiernos Locales del Global Compact²⁰. Con el ánimo de formular una definición y visión robusta de las implicaciones que reviste el compromiso con la RS para las organizaciones y entidades del distrito, se hace preciso contextualizar estas normas y presentar las definiciones y alcances que se da a la RS en cada una de ellas.²¹

¹⁷ Norma internacional ISO 26000. (2010). Guía de responsabilidad social. Traducción Oficial. Suiza.

¹⁸ Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Recuperado de <http://www.oiss.org/atprlja/?Libro-verde-sobre-Responsabilidad>. Octubre 1 de 2014.

¹⁹ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (ICONTEC) (2008). GUIA TECNICA COLOMBIANA GTC 180. Responsabilidad Social.

²⁰ Guía del Pacto Mundial para Gobiernos Locales. (2011). Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe.

²¹ Sistema Integrado de Gestión Distrital 2015. Décimo Quinto Lineamiento Responsabilidad Social. Pag 53. Bogotá 2015. tomado de <http://secretariagenlalcaldiamayor.gov.co/sites/default/files/decimo-quinto-linearesponsabilidad-social.pdf>. Consultado el 15 agosto de 2017

La ISO 26000: Es la norma más reconocida internacionalmente en relación con la RS en las organizaciones., esta norma hace parte de un conjunto de normas internacionales construidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Para la ISO 26000 la Responsabilidad Social es la: “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; toma consideración de las expectativas de sus partes interesadas; cumple con la legislación aplicable y es coherente con la normativa internacional de comportamiento; y, está integrada en toda la organización y se práctica en todas las relaciones”²².

La ISO 26000 también precisa de manera central que se trata de una serie de compromisos voluntarios que asumen las organizaciones, señalando además que forma parte de la planeación estratégica de la entidad. De manera que implica el compromiso de los directivos, el diálogo con los grupos de interés y la rendición de cuentas en todos los niveles de la organización. En consecuencia, una empresa socialmente responsable resulta ser aquella que, además de ofrecer productos y servicios, generar utilidades, empleos y pagar impuestos, identifica los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución. Así, los compromisos con la RS deben reflejarse en la toma de decisiones y en el desarrollo de todas las actividades de la organización.

La norma SGE 21, es la primera norma europea que establece los requisitos que debe cumplir una organización para integrar en sus estrategias y gestionar responsabilidad social. Pone a disposición de las organizaciones una sistemática enfocada a la integración voluntaria de sus preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y en las relaciones con su grupo de interés.

En Colombia la estandarización de procesos y productos ha estado en manos del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). En 2002 por iniciativa de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia (Comfama)²³ se da inicio

²² Norma ICONTEC internacional ISO 26000:2010.

²³ Basado en <http://www.icontec.org/index.php/es/guia-tecnica-colombiana-180-de-rs>

al proceso de diálogo y concertación para la adopción de una norma nacional sobre RS. A partir del interés de una serie de organizaciones, ICONTEC organizó tres grupos de trabajo en Bogotá, Cali y Medellín, de tal manera que en julio de 2008 se dio paso a la difusión de la norma colombiana sobre Responsabilidad Social, la Guía Técnica Colombiana (GT) 180 (NTC 180).

La Guía Técnica Colombiana (GTC) 180 de Responsabilidad Social²⁴. La finalidad de este Comité, que ha vinculado alrededor de 216 organizaciones, ha sido establecer los requisitos que deben tener las organizaciones para ser socialmente responsables en su gestión y presentarlos en forma de Guía Técnica Colombiana (GTC) y no de Norma Técnica, ya que se busca con ello dar una orientación a las organizaciones en Colombia, que independientemente de su tamaño, naturaleza o productos, quieran abordar el tema de manera voluntaria.

La GTC 180 presenta la RS como “el compromiso voluntario que asumen las organizaciones frente a las expectativas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas (stakeholders), y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, les permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico”.

Para el año 2000, Colombia firmó otro de los referentes más importantes para pensar en la RS: El Pacto Mundial, es una iniciativa de las Naciones Unidas para alinear a las empresas y gobiernos en los objetivos del desarrollo sostenible, en el cual el Secretario General invitó a los dirigentes empresariales a sumarse a una iniciativa internacional en cuyo marco las empresas colaborarían con los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover principios sociales y ambientales de carácter universal.

²⁴ ICONTEC. (2008). La Calidad y la Responsabilidad Social. En <http://www.icontec.org/BancoMedios/Documentos%20PDF/la%20calidad%20y%20la%20responsabilidad%20social%20en%20icontec.pdf>

El Pacto Mundial sigue siendo un instrumento voluntario tanto para las naciones como para las empresas, no ejerce funciones de vigilancia, no impone criterios y no evalúa la conducta ni las acciones de las empresas. Al contrario, este Pacto busca motivar a organizaciones en todo el mundo para que adopten políticas socialmente responsables y sostenibles. Este programa está apoyado por seis agencias de las Naciones Unidas entre las cuales se encuentran: el Alto Comisionado para los Derechos Humanos, el programa Medioambiental, la organización internacional del trabajo, el Programa de Desarrollo y la Organización para el desarrollo Industrial y cada una de estas se encarga de varios puntos del pacto mundial así: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Esta propuesta implica una adhesión voluntaria que compromete a la entidad a poner en práctica los principios propuestos en su operación diaria. Desde su lanzamiento, el Pacto Mundial se ha convertido en la propuesta de ciudadanía corporativa global de mayor alcance y la más grande en el mundo, con más de 10.000 firmantes de 145 países.

Colombia hace parte de la Declaración del Milenio del año 2000 la cual contiene ocho objetivos para ser cumplidos por dichos países en el año 2015. La Responsabilidad Social hace parte de dichos objetivos, enmarcada por la preocupación de los impactos negativos en el medio ambiente, el desmejoramiento de la calidad de vida de la población, los escándalos corporativos por la ausencia de ética empresarial, entre otros.

La Constitución Nacional De Colombia: Artículo 2: establece como fines esenciales del Estado: “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.

Artículo 79.- Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservará las

áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

Artículo. 80.- El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados. Así mismo, cooperar con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas.

En el Artículo 209 se dispone que: “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”. Los artículos citados presentan como principios de la actuación estatal la garantía de los derechos, la participación ciudadana, la búsqueda del interés general y el servicio a la ciudadanía, entre otros.

Artículo. 313.- Corresponde a los concejos: Dictar las normas necesarias para el control, la preservación y defensa del patrimonio ecológico y cultural del municipio.

Por su parte, en el Distrito Capital, se comienza a hablar de responsabilidad social a partir del **Acuerdo 369 de 2009 del Concejo de Bogotá D.C.**, el cual crea la orden Responsabilidad Social Dona Bogotá. Se trata de una certificación de reconocimiento a las personas naturales y/o jurídicas, comprometidas con la donación de órganos y tejidos humanos.

El Decreto Distrital 176 de 2010 definió el Sistema Integrado de Gestión (SIG) incluyendo el SRS, estableciendo responsables para su consolidación e implementación

El Decreto Distrital 651 de 2011 crea el Sistema Integrado de Gestión Distrital, y el Decreto Distrital 652 de 2011 adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema

Integrado de Gestión -NTDSIG 001:2011, la cual definió los aspectos mínimos que las Entidades y Organismos Distritales deben establecer para implementar el Sistema Integrado de Gestión.

Posteriormente, ese mismo año, en el mes de septiembre, el Concejo de Bogotá D.C. expidió el Acuerdo 494 para estimular las buenas prácticas de responsabilidad social y declaró que el primer viernes del mes de septiembre sería el día de la responsabilidad social en el distrito. En esta jornada especial se da espacio para presentar las buenas prácticas que durante el año en curso se han desarrollado en las entidades y que han repercutido positivamente en el desarrollo de la Responsabilidad Social a nivel Distrital.

Teniendo en cuenta lo anterior, se parte de la premisa de que la integralidad y articulación de las acciones de la organización entorno a su gestión y mejoramiento es una condición necesaria para el éxito de este propósito, por lo que el presente lineamiento se orienta a hacer visibles las actividades que son propias de las entidades públicas del Distrito Capital, y que se orientan naturalmente al cumplimiento de las materias fundamentales establecidas en la ISO 26000, con el objetivo de evidenciar los puntos integradores del Subsistema de Responsabilidad Social en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

El Estatuto Orgánico de Bogotá - Decreto 1421 De 1993²⁵: Artículo 12°. Atribuciones. Corresponde al Concejo Distrital, de conformidad con la Constitución y a la ley.

Artículo 9°. Dictar las normas necesarias para garantizar la preservación y defensa del patrimonio ecológico, los recursos naturales y el medio ambiente.

Acuerdo 19 DE 1996: “Por el cual se adopta el Estatuto General de Protección Ambiental del Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá y se dictan normas básicas necesarias para garantizar la preservación y defensa del patrimonio ecológico, los

²⁵ Personería de Bogotá. (1993). Decreto Ley 1421 de 1993 - Estatuto Orgánico de Bogotá D.C. En <http://www.personeriabogota.gov.co/?idcategoria=558> . Consultado el 8 de Sept de 2016

recursos naturales y el medio ambiente”²⁶: Artículo 2º.- De la Prioridad en el Mejoramiento de la Calidad del Medio Ambiente. Las políticas, normas y acciones del Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá, serán armónicas con la preservación, la conservación, el mejoramiento y la protección de los recursos naturales y el medio ambiente urbano y rural, y propenderán por la prevención, la mitigación y la compensación de los procesos que deterioran las aguas, el aire, los suelos, y los recursos biológicos y ecosistémicos.

Artículo 10º.- Clases de Normas Ambientales. Las normas ambientales en el Distrito Capital serán de las siguientes clases: Normas Básicas, Normas Técnicas y Estándares Ambientales.

Proyecto de acuerdo no. 064 de 2005 “Por el cual se expiden disposiciones que promueven la responsabilidad social de las empresas con relación a la protección, mantenimiento y conservación del medio ambiente en el distrito capital y se dictan otras disposiciones

Marco Administrativo. NORMA SA 800072 en Responsabilidad Social:

La certificación SA 8000 demuestra que un sistema de Responsabilidad Social ha sido evaluado sobre la base de una norma de buenas prácticas y que cumple con esa norma; sirve para verificar, auditar y certificar el cumplimiento de la responsabilidad corporativa, se aplica tanto a empresas pequeñas como a las grandes que desean demostrar a los clientes y a otros terceros interesados que sí le importa el bienestar.

Norma SA 8000: Especifica los requisitos de responsabilidad social para desarrollar, mantener y aplicar sus principios y sus procedimientos, demostrar a las partes interesadas que sus principios, procedimientos y prácticas están en conformidad con los requerimientos impuestos por la norma.

²⁶ Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Consultado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=506> Consultado el 8 de Sept de 2016

2.4. Marco espacial

La RS muestra una aplicación tanto para entidades del sector público, como del sector privado y el tercer sector (cooperativas, empresas de trabajo asociado, Sociedades Laborales, organizaciones no lucrativas, asociaciones caritativas, etc.,).

Para hacer viable una implementación o abordaje de la RS en la SDH se debe tener en cuenta la normatividad existente, adecuar las necesidades y objetivos de la entidad y plasmarlos de tal manera que se esté dando una respuesta que involucre a los clientes internos y externos.

Todas las direcciones y subdirecciones que integran la Secretaría Distrital de Hacienda deben ser incluidas dentro de un modelo de RSE ya que cada una de ellas hace parte y/o están involucradas en los procesos que desarrolla la entidad

El estudio y análisis se realizará en la SDH ubicada en la Ciudad de Bogotá.

3. PROCESO METODOLÓGICO:

La presente investigación se realiza utilizando el método descriptivo, y se caracteriza por ser un estudio analítico descriptivo, tomando como fuentes de información secundaria la que existe en la actualidad, para realizar una descripción y evaluación de situación actual del sistema de responsabilidad social en la SDH y posteriormente obtener unas conclusiones y sugerir unas recomendaciones de mejora para el sistema

El enfoque desarrollado en este proceso investigativo es de carácter cualitativo, se analiza la realidad vivida y observada solo en la SDH, de tal forma que se puede describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes, generando un proceso deductivo para recabar datos cualitativos observados en el trabajo de campo, a través de encuestas y entrevistas, cuyo universo actual de población estaría dado por los 654 funcionarios públicos (número aproximado) que conforman la SDH.

La población encuestada comprende a todos aquellos funcionarios de la entidad exceptuando aquellos que desarrollan sus funciones en la Oficina Asesora de Planeación ya que es la encargada de liderar el proyecto de implementación del SRS.

Adicionalmente la población consultada es mayor de 18 años: La aplicación de la encuesta se realiza indistintamente si los funcionarios son de carrera o de planta temporal y tampoco tiene relevancia el cargo que ocupen.

Para el caso práctico del estudio y por la limitante del tiempo y recursos, la muestra en el proceso cualitativo, sobre el cual se recolectaron los datos, sin que necesariamente sean representativos del universo o población para el desarrollo del presente ejercicio estará dada en quince (15) funcionarios escogidos al azar y que desempeñan sus funciones en las diferentes áreas: Jurídica, Administrativa y Financiera, Gestión Documental y Talento Humano (excepto Oficina Asesora de Planeación).

Se diseñó una encuesta, la cual fue aplicada a la población objeto de estudio. La información básica de la encuesta a aplicada se puede ver en el **anexo 1**:

4. HIPÓTESIS

¿La implementación del Sistema de Responsabilidad Social en la SDH puede fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad y hacer que la entidad cumpla con aspectos sociales y ambientales y que contribuya en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas por los impactos de sus actividades en la sociedad y el medio ambiente?

A partir de la investigación realizada sobre la RS y los resultados observados al aplicar las encuestas, la SDH a través de la implementación de la RS debe asumir un compromiso social y ambiental en los procesos y servicios generados por cada dependencia lo cual redundará en beneficio propio y de los usuarios (internos y externos).

Uniendo los criterios de eficiencia, sostenibilidad y prosperidad con el añadido valor de la diversidad, igualdad de oportunidades, respeto, tolerancia, y proyectos con programas que empiecen a encaminarse hacia la promoción del desarrollo humano y la generación de valor, bajo una orientación hacia la construcción de un proyecto de país que sea viable a largo plazo y deseable para todos, etc., las empresas avanzan, progresan y obtienen más productividad, lo que repercute directamente en los resultados.

La Responsabilidad Social es un elemento útil y eficaz para mejorar notablemente el modelo productivo de una empresa, ya que se constituye como una gran oportunidad de mejorar los beneficios y bondades de las empresas, ya sean grandes o pequeñas.

5. BENEFICIOS PARA LA SDH AL IMPLEMENTAR EL SRS:

- **Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados:**

Las personas admiran a las empresas que valoran a sus empleados, que les dan soporte y ayuda continua, aun en momentos difíciles. Además, que los empleados se sienten más motivados y a gusto con el comportamiento de dicha empresa como tal. Esto estimula a que los empleados permanezcan en la empresa y valoren su empleo. La encuesta arrojó que 60% de las personas están interesadas en que la SDH sea socialmente responsable y que están dispuestos a informarse sobre el tema, con el fin de exigir buenas prácticas.

- **Mayor lealtad del Usuario**

Los usuarios admiran aquellas empresas que valoran a sus empleados, desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la RS es factor que garantiza la fidelidad del consumidor.

- **Valoración de la imagen y de la marca:**

Las prácticas de responsabilidad social agregan valor a los negocios de la empresa, la cual puede valerse de ese potencial diferenciador para sus estrategias de negocios.

- **Sostenibilidad del negocio a largo plazo**

La sostenibilidad empresarial se entiende como el sostener el éxito de una empresa a lo largo del tiempo, contribuyendo al desarrollo económico, social y ambiental. En otras palabras, se podría decir que es el compromiso que tiene el sector empresarial con el desarrollo sostenible. La continuidad de la empresa constituye también motivo de preocupación para los inversionistas. Las prácticas socialmente responsables disminuyen las contingencias de la empresa y permiten su control, reduciendo el riesgo del negocio como un todo.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

En la actualidad una progresiva preocupación a nivel global por la crisis ambiental, y la demanda de participación de los diversos sectores de la sociedad por aportar a la solución es igualmente creciente. Toda entidad pública necesita una gestión eficaz y responsable que le permita sostenerse en las mejores condiciones posibles, y lograr un equilibrio óptimo entre su administración, el ambiente y sus fines.

Las entidades del Sector Público son vistas como organizaciones y por ende tienen su propia responsabilidad social resultante de la gestión diaria y ésta va más allá de las obligaciones legales o de cumplimiento de la normatividad. El papel que el sector público debe jugar en el desarrollo y fomento de la Responsabilidad Social tanto de las empresas como de la ciudadanía debe servir para mejorar las condiciones de vida y bienestar general bajo metas de desarrollo económico, social y ambiental

Las demandas de los usuarios pueden potencialmente jugar un rol fundamental en fomentar el aumento de la responsabilidad social de las organizaciones. Para lograr esto, los usuarios necesitan información completa, fiable, de fácil acceso y comparable, sobre las actividades de la organización respecto a la responsabilidad social.

La implementación del Sistema de Responsabilidad Social hace que las entidades tomen conciencia de su importancia y se sientan comprometidas a contribuir con el desarrollo, el bienestar el mejoramiento de la calidad de vida en la sociedad y el desarrollo sostenible.

Las entidades deben realizar prácticas socialmente responsables tanto al interior como hacia el exterior en diferentes frentes o áreas. De acuerdo con el ejercicio social que realicen y su pertinencia frente a los objetivos organizacionales, obtendrán mejores resultados y mayores beneficios para la empresa.

Como especie humana nos queda por delante el reto de encontrar el equilibrio entre la necesaria generación de utilidades de las empresas que creamos y cierta justicia social que garantice no sólo mejores niveles de vida sino la preservación a largo plazo del planeta que es nuestra casa.

6.2. RECOMENDACIONES

La SDH no sólo ha de tener una visión empresarial, sino también una visión social que optimice sus resultados, por lo tanto, la Responsabilidad Social que implemente la entidad tiene que ver fundamentalmente con las decisiones y actividades de la entidad que afecten a terceros. Así mismo el desempeño de la SDH en relación con la sociedad en la que opera y el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente deben ser medidos íntegramente para garantizar el desarrollo sostenible, entendido este como el enfoque en el que las organizaciones realizan actividades que se pueden sostener a largo plazo o renovarse a largo plazo en forma automática. Si la SDH quiere ser reconocida como socialmente responsable debe introducir cambios en sus procesos y prácticas para mejorar sus impactos económicos, sociales y ambientales, construyendo un sistema de gestión que asegure la permanencia de los cambios inducidos por la RS.

La implementación de la RSE implica un cambio de cultura dentro de la entidad, la cual se aplica en todos los niveles de la misma y trasciende sus fronteras en tanto la empresa es un vivo ejemplo de una actuación responsable. Teniendo en cuenta que la SDH ya cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, medioambiente, seguridad y salud ocupacional puede integrar más fácilmente el SRS, puesto que todas ellas desarrollan el ciclo de mejora continua.

Si vemos a las entidades públicas como organizaciones se puede iniciar un proceso de implementación de RSE que partiría de crear un espacio de diálogo con todas las áreas de la entidad, esto con el fin de conocer cuál es su percepción de las problemáticas y cuáles las posibles soluciones, ya que son ellas quienes día a día conviven con las situaciones de potencial cambio.

Al interior de las entidades se debe entender que el ser humano es el factor más importante de éxito en el mercado y que las fronteras de la empresa van más allá de la construcción que delimita su edificación y que el impacto que genera se ve reflejado en el medio ambiente, proveedores, accionistas, gobierno, clientes, familias empleados, comunidad, colaboradores etc.

La SDH debe generar un sentido de apropiación de la responsabilidad ambiental en cada empleado, esta es quizás la tarea más difícil, pero también la más fundamental. De nada sirve diseñar grandes campañas ambientales si las personas involucradas no tienen ningún interés en modificar sus acciones y siguen repitiendo esos “malos hábitos”. Es importante generar una imagen clara de la entidad frente a su compromiso ambiental con la cual los empleados se puedan identificar.

La SDH debe realizar labores de comunicación, empezando con la ejecución de proyectos sencillos, graduales, prácticos y medibles que permitan mostrar a la comunidad empresarial cambios y mejoras en el aspecto ambiental; así mismo, la entidad debe apropiarse de la noción de ética y responsabilidad social, hasta llegar a una transformación de la gestión pública, influyendo en la manera de relacionarse con las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas y ofreciendo marcos para generar alianzas entre las mismas.

Crear en la SDH una cultura de organización socialmente responsable implica un proceso pedagógico muy vital para que los colaboradores entiendan qué es el concepto, qué importancia le da la entidad al tema, cómo esa importancia se refleja en el código de conducta y cuáles son las prácticas y hábitos más comunes de un empleado socialmente responsable. Aquí es importante el acompañamiento de los directivos. Esto implica preparar a los directivos para el lenguaje de la RSE

La entidad debe tener un lenguaje que enfatice lo económico, lo social y lo ambiental en sus procesos más esenciales (siempre que sea posible y pertinente). Ello

implica que cuando se hable de talento humano, hay que mostrar estas tres aristas. Cuando se hable de servicio al cliente, tiene que tener también el enfoque social, el económico y el ambiental, etc.,

La SDH debe comprometerse con tecnologías y producciones limpias, con economías equilibradas y justas, con mayor participación de todas las áreas que intervienen en la actividad económica que desarrolla.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. Capítulo VII. Proceso de Investigación Científica. Pearson Editores. Tercera edición. Bogotá Colombia. [Versión electrónica] Recuperado de :
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107036/Metodologia_de_la_Investigacion_Bernal.pdf El 04 de julio de 2016. P. 74 – 109.

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. Capítulo VII. Marcos de la Investigación. Pearson Editores. Tercera edición. Bogotá Colombia. [Versión electrónica] Recuperado de:
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107036/Metodologia_de_la_Investigacion_Bernal.pdf El 04 de julio de 2016. P. 110 – 35.

Cordero, A.H. (2007) Elaboración de un proyecto de investigación. Recuperado de:
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109105/ExE_lecciones_2012-2/PDF_unidad_2/pasos_de_una_investigacion.pdf . El 30 de Julio de 2016

Diario Activo Legal. Publicación: Fundamentos legales de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia. Recuperado de
<http://www.activolegal.com/web/index.php/noticias/actualidad/504-responsabilidad-social-empresarial-rse-colombia-fundamentos-legales>. Consultado en octubre de 2016.

Inalde Business School. Universidad de la Sabana. “Responsabilidad Social en el Siglo XXI”. Tomado de <http://www.inalde.edu.co/knowledge/blog-rse-20/detalle-articulo-del-blog/ic/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-siglo-xxi/icac/show/Content/> Agosto de 2016

Italo Pizzolante Negrón . De la Responsabilidad Social Empresarial a la Empresa Socialmente Responsable La clave del Fortalecimiento Institucional. BORRADOR SÍNTESIS DEL PRÓXIMO LIBRO DE ITALO PIZZOLANTE NEGRÓN
http://www.fiic.la/presentacion_italopizzolante.pdf. Agosto de 2016

Mayr, J. (2002). Metodología de investigación. Inacap Osorno. Recuperado de:
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109105/ExE_lecciones_2012-2/PDF_unidad_2/Metodologia_de_Investigacion_1_buenooo.pdf el 30 de abril de 2014.

Propuesta para la implementación del programa de responsabilidad social empresarial en Automundial S. A. Consultado octubre 2015.
https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/2949/BernardoNicolas_MoreAcosta_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Revista de Tecnología - Journal of Technology • Volumen 8 No. 1 • ISSN1692-1399 • P. 23-33. Responsabilidad social empresarial - “Un aporte al proceso de desarrollo” Tomado de
http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_tecnologia/volumen8_numero1/responsabilidad_social_empresarial8-1.pdf. Sept de 2016

Revista Comprometerse. Cámaras de Comercio por la Responsabilidad Social Empresarial en las Pymes colombianas. ¿Qué es RSE? Disponible en Internet: http://www.comprometerse.org.co/index.php?option=com_content&view=full&id=20&Itemid=35. Consultado en octubre de 2016.

Sampieri, H.R., Fernández, C.C., Baptista, L.P. (2006). Metodología de la Investigación. Capítulo III. Planteamiento del problema cuantitativo. McGraw-Hill Editores. Cuarta edición. México. [Versión electrónica] Recuperado de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109004/Metodologia-de-la-investigacion_Sampieri.pdf El 04 de junio de 2016. P. 45 – 62.

Sampieri, H.R., Fernández, C.C., Baptista, L.P. (2006). Metodología de la Investigación. Capítulo VI. Elaboración del Marco de la Investigación. McGraw-Hill Editores. Cuarta edición. México. [Versión electrónica] Recuperado de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109004/Metodologia-de-la-investigacion_Sampieri.pdf El 04 de junio de 2016. P. 63 – 97

Secretaría Distrital de Planeación. “La Responsabilidad Social en las Entidades del Distrito. Junio 2009. Tomado de <http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/SeguimientoPolíticas/políticaCooperacion/Manual%20de%20la%20Responsabilidad%20en%20las%20Entid.pdf> Septiembre de 2016

Sierra, Cote María Camila. Bogotá 2014. Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA-. Administración de Empresas Análisis de metodologías para implementar responsabilidad social empresarial en las pymes: Una visión desde las Pymes Colombianas. Recuperado de: <http://repository.cesaream/10726/1347/5/TG00994%20.pdf> Agosto de 2016